

## หมวด 6 การมุ่งเน้นการปฏิบัติการ

เป็นการประเมินความเข้าใจในการจัดการและออกแบบระบบงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ ตลอดจนต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ยังคงมาตรฐานประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างยั่งยืน แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- 6.1 การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงระบบงาน
- 6.2 การออกแบบ จัดการ และปรับปรุงกระบวนการทำงาน

## หมวด 7 ผลลัพธ์

การประเมินในหมวดผลลัพธ์ เป็นการตรวจประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร และการปรับปรุงด้านที่สำคัญทุกด้านที่ผ่านมา แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

- 7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ
- 7.2 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
- 7.3 ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร
- 7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร
- 7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงินและตลาด

**ที่มา:** หนังสือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2555-2556 สอน.รางวัลคุณภาพแห่งชาติ



จัดทำโดยหน่วยงานพัฒนาคุณภาพ งานนโยบายและแผน

โทร. 0-2441-5000 ต่อ 2119-2120

Email: apisara.cho@mahidol.ac.th

ติดตามอ่านข่าวพัฒนาคุณภาพย้อนหลังได้ที่ <http://www.en.mahidol.ac.th/thai/qd/index.html>



คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ปีที่ ๑ ฉบับที่ 6๐ เดือนกันยายน-ตุลาคม 2555

# ข่าวพัฒนาคุณภาพ

## ข่าวประชาสัมพันธ์



ด้วยงานนโยบายและแผน จะจัดอบรมหลักสูตร “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” (Introduction to Thailand Quality Award :TQA) ซึ่งเป็นหนึ่งในกลยุทธ์ที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมายของความเป็นเลิศ และมีความพร้อมด้านการแข่งขัน คือ การนำกรอบแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กร ดังนั้น การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในองค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องดำเนินการเป็นอันดับแรก ทั้งนี้ เพื่อให้องค์กรได้ทราบโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรในปัจจุบัน

เมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์การบริหารจัดการตามแนวทาง TQA ในเบื้องต้น

ทั้งนี้ จึงขอเรียนเชิญบุคลากรทุกท่านเข้าร่วมรับการอบรมหลักสูตรดังกล่าว

**ในวันศุกร์ที่ 30 พฤศจิกายน 2555 เวลา 09.00-17.00 น. ณ ห้องประชุม นาทอินทวิรุฬห์** โดยเนื้อหารายละเอียดผู้เข้าอบรมจะได้รับทราบความเป็นมาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ แนวคิด หลักการ ค่านิยม ของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ หมวด 1-7 ซึ่งจะสามารถนำไปปรับใช้และมีความสอดคล้องกับเกณฑ์เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (The Education Criteria for Performance Excellence) หรือที่เรา

รู้จักในชื่อของ “EdPEx” ที่คณะได้เข้าร่วมโครงการในระยะที่ 3 ปีงบประมาณ 2557 (SAR 2556) เพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx จากมหาวิทยาลัย

# "TQA" คืออะไร

## ข่าวความเคลื่อนไหว

### ❶ แผนยุทธศาสตร์คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

พ.ศ. 2556-2560

ตามที่คณะได้ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2556-2560 โดยกิจกรรมนี้เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม-ตุลาคม 2555 และขณะนี้ได้ดำเนินการเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งผลสำเร็จในครั้งนี้เกิดจากความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในคณะ และในระหว่างวันที่ 13 , 25 กันยายน และวันที่ 3 ตุลาคม ได้มีการประชุมร่วมกันของทีมผู้บริหาร คณาจารย์ หัวหน้างาน และบุคลากร เพื่อร่วมกันพิจารณาและมีมติเห็นชอบใน พันธกิจ วิสัยทัศน์ คุณค่าหลัก เป้าประสงค์หลัก และแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

#### พันธกิจ

พัฒนาคุณภาพทางการศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อให้ก้าวไกลไปสู่ระดับสากล

#### วิสัยทัศน์

สถาบันชั้นนำแห่งเอเชียด้านการศึกษา การวิจัยและการบริการวิชาการด้วยสหสัมพันธ์ วิทยาอย่างบูรณาการเพื่อความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร

#### คุณค่าหลัก

ผสมผสานอย่างมีส่วนร่วม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม เน้นคุณธรรม จริยธรรมเพื่อการพัฒนา

#### เป้าประสงค์หลัก

- เพื่อเป็นสถาบันที่มีการเรียนการสอนแบบบูรณาการ
- เพื่อผลิตผลงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้
- เพื่อเสริมสร้างความยั่งยืนทางสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรให้กับสังคม
- เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรแบบยั่งยืนโดยยึดหลักธรรมาภิบาล
- เพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พร้อมรับผิดชอบต่อสังคม

- 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง
- 1.2 การกำกับดูแลองค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง (ธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม)

### หมวด 2 การวางแผนเชิงกลยุทธ์

เป็นการประเมินจัดทำกลยุทธ์และกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและวิธีการถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่ภาคปฏิบัติได้อย่างสอดคล้อง แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- 2.1 การจัดทำกลยุทธ์
- 2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

### หมวด 3 การมุ่งเน้นลูกค้า

เป็นการประเมิน วิธีการที่สำคัญที่สนับสนุนให้ลูกค้ามาใช้ผลิตภัณฑ์ เชื่อมั่นในผลิตภัณฑ์ สามารถสืบค้นสารสนเทศ และวิธีการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้าโดยสามารถตอบสนองได้อย่างพึงพอใจและมีความสัมพันธ์ที่ดี แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

- 3.1 เสียงของลูกค้า
- 3.2 ความผูกพันของลูกค้า

### หมวด 4 การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้

เป็นการประเมินวัดผลการดำเนินงานและทบทวนการดำเนินงาน รวมถึงการบริหารจัดการสารสนเทศ ความพร้อมใช้และเพียงพอในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

- 4.1 การวัด การวิเคราะห์และการปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร
- 4.2 การจัดการสารสนเทศ ความรู้และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### หมวด 5 การมุ่งเน้นบุคลากร

เป็นการประเมินปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของบุคลากรเกี่ยวกับระดับของความมุ่งมั่น ทั้งทางอารมณ์และสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจ และวิสัยทัศน์ขององค์กร แบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

- 5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร
- 5.2 ความผูกพันของบุคลากร

### นานาสาระพัฒนาคุณภาพ

ฉบับนี้เรามาทำความรู้จักกับ “รางวัลคุณภาพแห่งชาติ” TQA ในเบื้องต้นกันก่อนดีกว่าค่ะ.....

#### TQA คืออะไร

TQA เป็นคำย่อมาจาก Thailand Quality Award (รางวัลคุณภาพแห่งชาติ) เป็นรางวัลซึ่งมอบให้กับองค์กรที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการในทุกด้าน และมีผลประกอบการที่ต้องค์กรที่ได้รับ TQA จะเป็นองค์กรที่ถูกประกาศเกียรติคุณว่าเป็นองค์กรมีคุณภาพมาตรฐานสูงเทียบเท่าระดับโลก

#### วัตถุประสงค์ของ TQA

TQA ในประเทศไทยได้เริ่มในปี 2539 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้ร่วมมือกับสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้บรรจุ TQA ไว้ในแผนยุทธศาสตร์การเพิ่มผลผลิตของประเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 โดยสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติเป็นหน่วยงานหลักรับผิดชอบในการประสานงานกับภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนให้ภาครัฐและเอกชนนำแนวทางรางวัลคุณภาพแห่งชาติไปใช้ในการบริหารจัดการองค์กรและปรับปรุงความสามารถในการแข่งขัน กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศรวมทั้งประกาศเกียรติคุณแก่องค์กรที่ประสบผลสำเร็จในการนำ TQA มาใช้ เพื่อแสดงให้เห็นนาชาติเห็นถึงความมุ่งมั่นในการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการองค์กร

#### แนวทางการประเมินของ TQA

แนวทางของ TQA คำนึงถึงความสามารถในการบูรณาการการดำเนินการที่สอดคล้องและต่อเนื่องกันขององค์กรที่ได้กำหนดไว้ 7 หมวด ประกอบด้วย

#### หมวด 1 การนำองค์กร

เป็นการประเมินผู้นำองค์กร ในเรื่องของวิสัยทัศน์ ค่านิยมขององค์กรรวมทั้งการสื่อสารความเข้าใจให้มีการร่วมมือของทุกคนในองค์กร รวมทั้งการมีธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคม โดยการประเมินแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

### แผนยุทธศาสตร์คณะสิ่งแวดล้อม

1. สร้างความเป็นเลิศทางการศึกษา
2. สร้างความเป็นเลิศทางวิจัย การบริการวิชาการ และการฝึกอบรม
3. ชี้นำการรักษาสีงแวดล้อม
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรแบบมีส่วนร่วม
5. บริหารจัดการองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างมีความสุข

สามารถดาวน์โหลดแผนยุทธศาสตร์คณะได้ที่

[www.en.mahidol.ac.th/thai/policy/strategic2013\\_2017.pdf](http://www.en.mahidol.ac.th/thai/policy/strategic2013_2017.pdf)

#### ๒ แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2556-2559

#### คำขวัญ

อึดทน อดทน อดทน อดทน อดทน อดทน อดทน อดทน อดทน อดทน  
Do unto others as you would have others do unto you

#### ปรัชญา

ความสำเร็จที่แท้จริงอยู่ที่การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ เพื่อประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ

True success is not in the learning, but in its application to the benefit of mankind

#### ปณิธาน

ปัญญาของแผ่นดิน  
Wisdom of the Land

#### วิสัยทัศน์

มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก  
Mahidol University is determined to be a world class university

## พันธกิจ

สร้างความเป็นเลิศทางด้านสุขภาพ ศาสตร์ ศิลป์ และนวัตกรรม บนพื้นฐานของ  
คุณธรรมเพื่อสังคมไทยและประโยชน์แก่มวลมนุษยชาติ

*To excel in health, sciences, arts and innovation with integrity for the betterment  
of Thai society and the benefit of mankind*

## แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล

1. สร้างความเป็นเลิศในการวิจัย

### Research Excellence

2. สร้างการศึกษาเพื่อการเปลี่ยนแปลง

### Transformative Education

3. สร้างความเป็นเลิศในการบริการสุขภาพและบริการวิชาการ

### Healthcare and Services Excellence

4. สร้างความเป็นสากล

### Internationalization

5. ความรับผิดชอบต่อสังคม

### Social Responsibility

6. สร้างมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพื้นฐาน

### ICT-based University

7. ความกลมกลืนในความหลากหลาย

### Harmony in Diversity

8. การบริหารจัดการเพื่อความยั่งยืน

### Management for Sustainability

9. สร้างความเป็นเลิศด้านทรัพยากรบุคคล

### Human Resource Excellence

## ๓ คณะผู้บริหารและบุคลากรเข้ารับการอบรมการใช้เกณฑ์ EdPEx ในการพัฒนาและประเมินองค์กร

เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม - 2 พฤศจิกายน 2555 ทีมผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ซึ่งประกอบด้วย รศ.จำลอง อรุณเลิศอารีย์ รศ.สยาม อรุณศรีมรกต ผศ.ศรัณยา สุจริตกุล ผศ.อัจฉราพร ขำโสภา ผศ.จงดี โตอิม คุณภัทรพร วัฒนาศรีโรจน์ คุณวันทนีย์ โพธิ์กลาง คุณชฎาพร ประสพทิน คุณสวัสดีรักษ์ ไสงาม คุณสมพร พิมพิศิริ คุณภาณี นาคไรรัง และเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาคุณภาพ ได้เข้ารับการอบรมการใช้เกณฑ์ EdPEx ในการพัฒนาและประเมินองค์กร ณ ห้องประชุมประชาสังคมอุดมพัฒน์ สถาบันวิจัยประชากรและสังคม ศาลายา โดยมีวิทยากรผู้อบรม ได้แก่ รศ.พญ.ปริยานุช แยมวงษ์ รศ.สมภพ ประธานธรรักษ์ ผศ.เชิญโชค ศรขวัญ และคุณศิริลักษณ์ เกี้ยวทอง ซึ่งวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรได้รับทราบถึงแนวทางการนำเกณฑ์ EdPEx มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ความแตกต่างระหว่างเกณฑ์ EdPEx และระบบคุณภาพ MUQD รวมไปถึงค่านิยมหรือแนวคิดหลักของเกณฑ์ EdPEx โดยผู้เข้าอบรมได้ร่วมกันทำกิจกรรม Workshop เพื่อเป็นการประเมินศักยภาพขององค์กรในเบื้องต้น



## ความแตกต่างระหว่าง MUQD, EdPEx เกณฑ์สกอ. และสมศ.

- เกณฑ์สกอ. — ดูกระบวนการ 25 ตัวบ่งชี้
- เกณฑ์สมศ. — ดูผลลัพธ์ 18 ตัวบ่งชี้
- MUQD ลูกผสมระหว่าง เกณฑ์สกอ. เกณฑ์สมศ. และ TQA ใช้แนวคิดของ TQA ในการให้คะแนน